Sociale Verzekeringsbank

Hoofdkantoor
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 50 00
Internet: www.svb.nl

Raad van Bestuur
T.a.v. mevrouw
Postbus 1100
1180 BH AMSTELVEEN

datum	ons kenmerk	behandeld door	telefoonnummer
2 april 2015	ADU15.0038	I	

Onderwerp: Rapport van feitelijke bevindingen inzake doorlooptijd uitbetalingen Trekkingsrechten PGB

Geachte mevrouw V

In het overleg op 3 maart jl. tussen BVKZ, de SVB en het Ministerie van VWS is de afspraak gemaakt dat de Audit Dienst SVB een onderzoek zal uitvoeren naar de doorlooptijd uitbetalingen declaraties en verloning inzake Trekkingsrechten PGB.

In overeenstemming met het plan van aanpak met kenmerk ADU15.0027 heeft de Audit Dienst een aantal specifieke werkzaamheden verricht met betrekking tot de doorlooptijd uitbetalingen declaraties en verloning inzake Trekkingsrechten PGB. Hiermee is invulling gegeven aan bovenstaande afspraak.

Wij bieden u hierbij het rapport van feitelijke bevindingen met kenmerk ADU15.0034 aan. Dit rapport beperkt zich tot de bevindingen voortvloeiend uit het onderzoek. Er zijn geen conclusies of aanbevelingen in het rapport opgenomen. Het is de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van de SVB om, indien zij dit noodzakelijk acht, naar aanleiding van dit rapport acties uit te zetten.

Wij vertrouwen erop u door middel van dit rapport voldoende te hebben geïnformeerd over de resultaten van onze werkzaamheden inzake de specifiek overeengekomen werkzaamheden inzake de doorlooptijd uitbetalingen declaraties en verloning inzake Trekkingsrechten PGB.

Met vriendelijke groet,
Sociale Verzekeringsbank

Mevr.
Directeur Audit Dienst

Bijlagen

Sociale Verzekeringsbank

RAPPORT VAN FEITELIJKE BEVINDINGEN

Opdracht specifiek overeengekomen werkzaamheden inzake doorlooptijd uitbetalingen declaraties en verloning inzake Trekkingsrechten PGB

(Bestemd voor de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank)

Audit Dienst SVB
ADU15.0034
2 april 2015

BP 032 08.08

INHOUDSOPGAVE

Aanleiding opdracht

Vanaf medio januari 2015 vinden uitbetalingen van Trekkingsrechten PGB door de SVB plaats. Op 3 maart 2015 waren circa 150.000 maandloners betaald en 120.000 declaraties. In de brief van de Staatssecretaris van het Ministerie van VWS d.d. 24 februari 2015 met kenmerk LZ-133707 staat over de doorlooptijd van de uitbetalingen het volgende gemeld: *"Bij declaraties hanteert de SVB een betalingstermijn van 5 tot 10 werkdagen. De SVB meldt dat deze termijn bij circa 99% van de ingediende declaraties wordt gerealiseerd."*

In het overleg op 3 maart tussen Per Saldo, BVKZ, de SVB en het Ministerie van VWS heeft dit geleid tot een aantal gezamenlijke afspraken ("Gezamenlijke afspraken verbetering trekkingsrecht Per Saldo, BVKZ, SVB en VWS: budgethouders centraal in aanpak") ter verbetering trekkingsrecht. In deze afspraken staat onder punt 3: *"Onderzoek door de SVB naar de doorlooptijd van de uitbetalingen: In zijn algemeenheid lijken de declaraties op tijd te worden betaald. Er zijn - ondanks alle inspanningen van de SVB - echter ook signalen dat dit niet gebeurt. Afgesproken is dat de SVB auditdienst onderzoek hiernaar doet."*

Opdracht

Wij hebben een aantal specifieke werkzaamheden verricht met betrekking tot de doorlooptijd uitbetalingen declaraties en verloning inzake Trekkingsrechten PGB, zoals overeengekomen in het plan van aanpak met kenmerk ADU15.0027. Deze rapportage bevat de uitkomsten hiervan.

Het is de bedoeling dat u zelf een oordeel vormt over de werkzaamheden en over de in dit rapport weergegeven bevindingen en op basis daarvan uw eigen conclusie trekt. Wij wijzen u er op dat indien wij aanvullende werkzaamheden zouden hebben verricht of een controle- of beoordelingsopdracht zouden hebben uitgevoerd, wellicht andere onderwerpen zouden zijn geconstateerd die voor rapportering in aanmerking zouden zijn gekomen.

Aard en reikwijdte van de verrichte werkzaamheden

Wij hebben onze werkzaamheden verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 4400, "Opdrachten tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden met betrekking tot financiële (*en niet-financiële*) informatie" (zoals opgenomen in de Handleiding Regelgeving Accountancy). Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften.

Het doel van deze opdracht tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden is het verrichten van de werkzaamheden die wij met de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Ministerie van VWS zijn overeengekomen en het rapporteren van de feitelijke bevindingen.

Aangezien wij slechts verslag doen van feitelijke bevindingen uit hoofde van de overeengekomen werkzaamheden betekent dit, dat geen accountantscontrole is toegepast en dat evenmin een beoordelingsopdracht is uitgevoerd ten aanzien van de informatie over de doorlooptijd inzake uitbetalingen declaraties en verloningen Trekkingsrechten PGB. Dit houdt in dat aan onze rapportage geen zekerheid kan worden ontleend omtrent de getrouwheid van de gegevens in de basisregistratie waaraan we feiten hebben ontleend voor onze werkzaamheden.

Beschrijving uitgevoerde specifieke werkzaamheden

De werkzaamheden richten zich op het onderzoeken van de doorlooptijd van alle uitbetalingen declaraties en maandlonen die de SVB vanaf 3 maart 2015 verricht in het kader van Trekkingsrechten PGB. De betalingen bestaan uit de volgende triggers tot betaling:

- Declaraties:
  - Variabele lonen, urenbriefjes (bruto-netto);
  - Variabele lonen, urenbriefjes (netto-netto);
  - Facturen.
- Maandlonen:
  - Vaste maandlonen (bruto-netto);
  - Vaste maandlonen (netto-netto).

Hierna geven wij onder A en B aan welke werkzaamheden wij hebben verricht met betrekking tot de doorlooptijd van uitbetalingen declaraties en verloning inzake Trekkingsrechten PGB.

A Registratie binnengekomen declaraties (ontvangstmoment)

A1 Ontvangst en scannen declaraties

Stel vanaf 3 maart 2015 vast, dat de binnengekomen declaraties en urenbriefjes op de dag van binnenkomst zijn gescand in het systeem. Binnengekomen declaraties kunnen zijn fysieke post, een e-mail met bijlage of een melding via de portal Mijn PGB.

A2 Mogelijke oorzaken niet binnen een werkdag indexeren

Stel indien mogelijk vast, dat de volgende oorzaken liggen aan het eventueel niet diezelfde dag indexeren van de binnengekomen declaraties:

1. De ontvangen documenten zijn onleesbaar;
2. De SVB heeft onvoldoende capaciteit om de ontvangen documenten te verwerken.

B Doorlooptijd betaalde maandlonen en declaraties (indexeringsmoment)

B1 Percentage tijdig betaalde declaraties

Stel van het aantal betaalde declaraties het percentage vast dat binnen 10 werkdagen is betaald en het percentage dat niet binnen 10 werkdagen is betaald.

B2 Percentage verloonde en betaalde maandlonen

Stel vanuit de geregistreerde zorgovereenkomsten per maart 2015 vast hoeveel zorgverleners geregistreerd zijn als maandloner. Stel het percentage vast van het aantal geregistreerde zorgverleners waarvoor een verloning en betaling is geregistreerd over de maand maart.

B3 Mogelijke oorzaken niet tijdig betalen

Stel, indien mogelijk vast, dat de oorzaak van het niet tijdig betalen van declaraties en maandlonen ligt in o.a.:

1. Gegevens zorgverlener ontbreekt/is niet compleet;
2. Toekenningsbeschikking ontbreekt/is niet compleet;
3. Tarief urenbriefje is niet overeenkomstig zorgovereenkomst;
4. Zorgovereenkomst is niet aanwezig;
5. Het urenbriefje is niet volledig ingevuld en/of ondertekend;
6. Het urenbriefje voldoet niet aan de arbeidstijdenwet;
7. Er zijn voor deze post dubbele/overlappende declaraties aangeleverd;
8. De declaratieperiode ligt voor de ingangsdatum van de zorgovereenkomst;
9. De periode van indiening is verstreken/uren in de toekomst kunnen niet verwerkt worden;
10. De betreffende perioden vallen niet binnen de zorgovereenkomst;
11. Er is sprake van een foutieve indicatie;
12. De reiskosten worden gedeclareerd zonder bewijzen;
13. De reiskosten worden gedeclareerd zonder indicatie in de zorgovereenkomst;
14. De uurloner declareert overwerk in een toekomstige periode;
15. Van de uurloner is geen overwerkuurloon bekend;
16. De vakantie-uren zijn onterecht gedeclareerd;
17. Er is onvoldoende resterend vrij besteedbaar bedrag;
18. Het vrij besteedbaar bedrag is opgebruikt/volledig uitbetaald;
19. De feestdagenuitkering is hoger dan toegestaan;
20. De geschenkenregeling is maximaal gebruikt;
21. Van reguliere werkzaamheden is geen uurloon bekend;
22. Overige oorzaken.

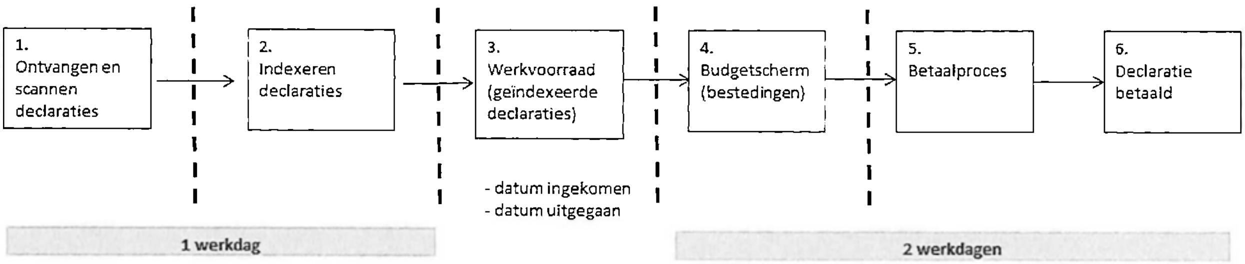
Onze werkzaamheden hebben betrekking op de periode tot en met 31 maart 2015.

Beschrijving van de werkprocessen van Trekkingsrechten PGB

De beschrijving van de werkprocessen van Trekkingsrechten PGB kan worden onderverdeeld in:

- Werkproces declaraties SVB;
- Werkproces verloning SVB.

Beschrijving werkproces declaraties SVB
Om de door ons uitgevoerde werkzaamheden en de feitelijke bevindingen te kunnen plaatsen in het proces van ontvangst tot en met betaling van een declaratie, is onderstaande procesflow inzake de procesgang van declaraties opgenomen:



De SVB hanteert voor stap 1 en 2 gezamenlijk de doorlooptijd van 1 dag. Voor stap 4, 5 en 6 gezamenlijk hanteert de SVB een doorlooptijd van 2 dagen. De doorlooptijd van de stappen 1 tot en met 6 bepalen gezamenlijk de totale doorlooptijd waarbinnen de SVB een declaratie heeft betaald.

In de procesflow zijn de volgende stappen hierna toegelicht:

1. Ontvangen en scannen declaraties
De post wordt op verschillende manieren door de SVB ontvangen, per e-mail, fysieke post of via de portal 'MijnPGB'. De SVB zorgt ervoor dat de fysieke post wordt gescand en daarmee in het proces kan worden gebracht. Op dit moment wordt aangegeven wat voor soort poststuk het is, bijvoorbeeld een declaratie, een zorgovereenkomst of anderzijds. De gescande poststukken worden verzameld in een batch en door de SVB naar een externe partij gestuurd. De externe partij plaatst de gescande documenten en de wachtrij met DMS[1]-indexgegevens à tempo in DMS voor verwerking in Treks. Hierna kan een medewerker de documenten indexeren, met behulp van de applicatieschil van Nestor[2], op de database van Treks.

Declaraties via de portal 'MijnPGB' worden automatisch ingelezen.

Ook via de e-mail komen declaraties binnen. Vanaf 9 februari 2015 worden de bijlagen van e-mails automatisch herkend en direct in Treks geplaatst, waarna indexatie kan plaatsvinden. In de periode voor 9 februari 2015 printte de postkamer de e-mailbijlagen om deze vervolgens, net als fysieke post, te scannen.

1 DMS staat voor document management systeem
2 Dit is een tijdelijke situatie. Deze functie zal worden opgenomen in de Treks-applicatie.

2. Indexeren declaraties
De SVB maakt gebruik van een intern ontwikkeld systeem (Treks) om declaraties te indexeren[3] en behandelen.

Op het moment van ontvangst en scannen is de declaratie en de e-mail bijlage nog niet gekoppeld aan een budgethouder (en dus ook niet aan een zorgverlener). In de fase van indexeren wordt de gescande declaratie (voor zover mogelijk) gekoppeld aan een budgethouder en een zorgverlener. Dit geldt niet voor declaraties die via de portal 'MijnPGB' ingediend worden, omdat de budgethouder door het gebruik van 'MijnPGB' reeds bekend is.

3. Werkvoorraad
De behandelaar van een geïndexeerde declaratie ontvangt deze uit de werkvoorraad en gaat deze declaratie inhoudelijk beoordelen en afhandelen. Dit houdt in dat hij beoordeelt of de declaratie betaalbaar gesteld kan worden, of dat aanvullende actie (bijvoorbeeld contact met de budgethouder) noodzakelijk is.

4. Budgetscherm 'bestedingen'
Nadat de behandelaar de declaratie heeft afgehandeld, wordt deze doorgezet naar een tabel waarin de bestedingen worden geregistreerd. Het afsluiten van stap 3 leidt vervolgens tot het uitvoeren van stap 4.

5 en 6. Betaalproces en declaratie betaald
Na registratie van de besteding wordt de declaratie betaalbaar gesteld. In deze fase vindt ook een vergelijking met het beschikbare klantbudget plaats, alvorens betaling plaatsvindt. Om betalingen te verrichten gebruikt de SVB het systeem DBS financieel. Wanneer een declaratie betaalbaar is gesteld wordt deze automatisch geëxporteerd naar DBS financieel. In DBS financieel wordt een journaalpost gegenereerd en een betaalbatch aangemaakt. FAK (Financiële Administratie Klanten) controleert het betaalvoorstel en na goedkeuring wordt deze ter betaling aangeboden aan de bank. De duur van de betaling door de bank is veelal één dag.

Beschrijving werkproces maandverloning SVB
Voor een aantal budgethouders verricht de SVB maandbetalingen aan de zorgverleners. Dit kunnen zowel bruto – netto betalingen zijn, als netto – netto betalingen. Op basis van de ontvangen zorgovereenkomst wordt het maandelijks te betalen loon (hetzij na verloning, hetzij netto/netto) eenmalig ingevoerd/bepaald.

De maandverloningen vinden plaats conform een verloningskalender. De verloningsdatum is de datum waarop de SVB de verloningsrun draait. Hierna wordt het loon betaalbaar gesteld en uitbetaald bij beschikbaar zijn van voldoende budget. Uitbetaling vindt niet plaats wanneer het verloonde uurloon hoger is dan het maximum uurloon, of wanneer het klantbudget niet meer toereikend is. Het kan 2 tot 5 werkdagen duren voordat de zorgverlener het bedrag op zijn rekening heeft. Dit verschilt per bank.

[3] In de praktijk worden de termen indiceren en indexeren door elkaar gebruikt. In dit rapport van feitelijke bevindingen gebruiken wij de naam indexeren.

Beschrijving van de feitelijke bevindingen

Op basis van de onder A en B beschreven werkzaamheden rapporteren wij hierna de volgende feitelijke bevindingen.

Algemene bevindingen doorlooptijd declaraties

De SVB heeft geen inzicht in de doorlooptijd van declaraties van ontvangst tot en met betaling.

Om de doorlooptijd van betalingen te bepalen onderkent de SVB de volgende complicerende en beperkende factoren waarmee de gebruiker van dit rapport rekening dient te houden:

- Een individuele declaratie is niet vanaf ontvangst tot aan betaling geautomatiseerd te volgen door het proces, omdat een betaling niet direct gekoppeld kan worden aan de datum van binnenkomst van de declaratie. Dit vloeit voort uit het feit dat in de procesflow geen uniek kenmerk van ontvangst tot en met betaling beschikbaar is;
- De betaalde declaraties zijn in Treks niet geautomatiseerd te herleiden naar de declaratie, omdat een betaling niet direct gekoppeld kan worden aan de binnengekomen declaratie. Dit vloeit eveneens voort uit het hiervoor genoemde feit dat in de procesflow geen uniek kenmerk van ontvangst tot en met betaling beschikbaar is;
- Een betaling kan betrekking hebben op meerdere declaraties;
- Een declaratie kan door de behandelaar geherindexeerd worden en krijgt hierbij een nieuwe datum mee. De initiële datum van indexeren gaat dan verloren;
- Naast het reguliere proces zoals hierboven beschreven, werden er ook spoedbetalingen verricht door Finance & Control buiten Treks om (periode van 10 februari 2015 t/m 17 maart 2015). Deze betalingen zijn niet eenvoudig te koppelen aan een declaratie in de werkvoorraad van Treks.

A Registratie binnengekomen declaraties (ontvangstmoment)

Algemene bevindingen

De SVB heeft geen inzicht in de doorlooptijd van de ontvangst van declaraties en het moment van indexeren van de declaraties.

Hierna gaan we in op de volgende stappen in de procesflow:
1. Ontvangen en scannen declaraties, uitgewerkt onder A1;
2. Indexeren declaraties, uitgewerkt onder A2.

A1 Ontvangst en scannen declaraties

In deze paragraaf behandelen wij de vraag inzake de ontvangst en het scannen van declaraties (zie procesflow stap 1).

Vastgesteld is of vanaf 3 maart 2015 de binnengekomen declaraties en urenbriefjes op de dag van binnenkomst zijn gescand in het systeem. Binnengekomen declaraties kunnen zijn fysieke post, een e-mail met bijlage of een melding via de portal Mijn PGB.

De SVB registreert intern per werkdag het aantal ontvangen en gescande declaraties die per fysieke post zijn ontvangen. Uit de registratie van de SVB blijkt dat de binnengekomen post bij de postkamer op diezelfde dag volledig is gescand.

Op basis van een door ons uitgevoerde fysieke deelwaarneming van de per post binnengekomen declaraties bij de postkamer van SSP in Utrecht hebben wij voor vijf werkdagen (18, 19, 20, 23 en 24 maart) zelf vastgesteld dat alle ontvangen post ook daadwerkelijk op dezelfde dag is gescand.

Ouderdom ontvangen post

Daarnaast hebben wij een deelwaarneming uitgevoerd op de per post binnengekomen declaraties. Daarvan hebben wij geregistreerd:

- De datum zoals door de zorgverlener is vermeld op de factuur en;
- De datum van ontvangst van de factuur bij de SVB.

Op basis van deze door ons uitgevoerde deelwaarneming van de per post binnengekomen declaraties bij de postkamer voor vijf dagen (18, 19, 20, 23 en 24 maart), hebben wij van 2.193 ontvangen declaraties de volgende analyse gemaakt op basis van de vergelijking tussen de factuurdatum en de datum van ontvangst:

	18-3 2015	**19-3 2015**	**20-3 2015**	**23-3 2015**	**24-3 2015**	**Totaal**
Totale instroom post[4]	5.027	4.115	5.284	3.409	6.058	23.893
Minus: overige post	-2.243	-1.643	-2.075	-1.267	-2.969	-10.197
Totaal ontvangen declaraties	2.784	2.472	3.209	2.142	3.089	13.696
Aantal registraties Audit Dienst	**454**	**311**	**360**	**377**	**691**	**2.193**
	16%	*13%*	*11%*	*18%*	*22%*	*16%*

	18-3 2015	**19-3 2015**	**20-3 2015**	**23-3 2015**	**24-3 2015**	**Totaal**
Aantal registraties Audit Dienst	**454**	**311**	**360**	**377**	**691**	**2.193**
Fact.datum ≤ 7 dagen	155	82	99	175	334	845
	34%	*26%*	*28%*	*46%*	*48%*	*39%*
Fact.datum tussen 8 en 14 dagen	86	72	65	71	109	403
	19%	*23%*	*18%*	*19%*	*16%*	*18%*
Cumulatief facturen ≤ 14 dagen	**241**	**154**	**164**	**246**	**443**	**1.248**
Cumulatief	***53%***	***49%***	***46%***	***65%***	***64%***	***57%***
Fact.datum tussen 15 en 30 dagen	132	101	113	67	146	559
	29%	*32%*	*31%*	*18%*	*21%*	*25%*
Fact.datum tussen 31 en 60 dagen	54	49	62	46	58	269
	12%	*16%*	*17%*	*12%*	*8%*	*12%*
Fact.datum >60 dagen	3	5	8	5	8	29
	1%	*2%*	*2%*	*1%*	*1%*	*1%*
Cumulatief facturen > 14 dagen	**189**	**155**	**183**	**118**	**212**	**857**
Cumulatief	***42%***	***50%***	***50%***	***32%***	***31%***	***39%***
Aantal fact. zonder datum	24	2	13	13	36	**88**
	5%	*1%*	*4%*	*3%*	*5%*	*4%*

[4] Deze aantallen sluiten aan op het interne overzicht productiecijfers Trekkingsrechten PGB

Wij stellen op basis van deze deelwaarneming vast dat:

- 39% van de ontvangen declaraties een factuurdatum van minder dan 7 dagen geleden kent, ten opzichte van het moment van ontvangst van de declaraties door de SVB;
- 57% van de ontvangen declaraties een factuurdatum van minder dan 14 dagen geleden kent, ten opzichte van het moment van ontvangst van de declaraties door de SVB.
  Bij binnenkomst is derhalve 39% van de poststukken derhalve ouder dan 14 dagen;
- In de deelwaarneming waren 88 facturen aanwezig, waar geen factuurdatum op stond vermeld.

A2 Mogelijke oorzaken niet binnen een werkdag indexeren

In deze paragraaf behandelen wij de vraag inzake het scannen en het indexeren van declaraties (zie procesflow stap 2).

Wij hebben vastgesteld of de volgende oorzaken liggen aan het eventueel niet diezelfde dag indexeren van de binnengekomen declaraties:

- De ontvangen documenten zijn onleesbaar;
- De SVB heeft onvoldoende capaciteit om de ontvangen documenten te verwerken.

De SVB heeft geen inzicht of de ontvangen declaraties (via post of e-mail) binnen een werkdag zijn geïndexeerd. De systemen van de SVB zijn daarnaast niet ingericht op het hanteren van het 'First-in-First-out' (FIFO)-principe voor het indexeren van declaraties waardoor doorlooptijden (voor het indexeren en daarmee betaalbaar stellen) beïnvloed worden.

Middels de uitgevoerde steekproef hebben wij dit inzicht wel verkregen.

Op basis van een steekproef van 600 posten, geselecteerd uit betaalbaar gestelde declaraties, hebben wij vastgesteld dat 67% op dezelfde dag wordt geïndexeerd en in totaal 88% binnen 1 werkdag wordt geïndexeerd.
De doorlooptijd is in de onderstaande tabel weergegeven:

	Aantal		**%**
Steekproefomvang	600		
Datum van scannen onbekend	2		
Datum van scannen en indexeren onbekend	28		
Steekproefomvang gebruikt	**570**		
Werkdagen			
Op zelfde dag	382		**67**
1 werkdag	117		21
Totaal 0 t/m 1 werkdag		499	**88**
2 werkdagen	17		3
Meer dan 2 werkdagen	54		9
Totaal meer dan 1 werkdag		71	12
Totaal	570	570	**100**

Van de declaraties met een datum "onbekend" is of de scandatum, of de datum van indexeren niet zichtbaar in Treks.

Bij 71 declaraties heeft het langer dan één werkdag geduurd voordat de declaratie is geïndexeerd. Wij hebben de oorzaak hiervan niet kunnen vaststellen.

B Doorlooptijd betaalde declaraties en maandlonen (indexeringsmoment)

B1 Percentage tijdig betaalde declaraties

Algemeen
In deze paragraaf behandelen wij de vraag inzake de doorlooptijd van declaraties tussen scannen (zie procesflow stap 1) en betalen (zie procesflow stap 6).

Vanuit het aantal betaalbaar gestelde declaraties hebben wij het percentage vastgesteld dat binnen 10 werkdagen na scannen van de declaratie is betaald en het percentage dat niet binnen 10 werkdagen is betaald. Wij hebben dit vastgesteld aan de hand van een steekproef.

Daarnaast hebben wij door middel van data-analyse geprobeerd de doorlooptijd van declaraties vast te stellen. Hierbij hebben wij het volgende geconstateerd:

Een individuele declaratie is vanaf indexatie tot aan betaling niet geautomatiseerd te volgen door het proces. Een betaling kan niet gekoppeld worden aan de datum van binnenkomst van de declaratie. Dat vloeit voort uit het feit dat bij de indexatie uitsluitend de budgethouder wordt vastgelegd, hetgeen onvoldoende is voor een koppeling aan de betaling. Er wordt geen bedrag vastgelegd bij de indexatie.
De zorgverlener is opgenomen in het tekstveld "korte beschrijving" maar dit veld is overschrijfbaar.

Bij de huidige systeeminrichting is niet met zekerheid te herleiden op welke zorgverlener een gescande declaratie betrekking heeft. Dit komt doordat het systeem de naam van de zorgverlener opslaat als onderdeel van het veld genaamd "korte beschrijving" in de tabel klantcontacten. Dit gebeurt automatisch door het systeem, nadat de medewerker de zorgverlener die het meest lijkt op de scan van de declaratie die hij/zij op het scherm ziet, heeft geselecteerd. De medewerker kan het veld "korte omschrijving" overschrijven (en moet dit soms ook doen bijvoorbeeld om de periode die ook een onderdeel van de korte beschrijving vormt, aan te passen). Aan de mogelijkheid van overschrijven kleven twee nadelen:

- Zorgverleners met dezelfde achternaam zijn niet te onderscheiden van elkaar;
- Bij het overschrijven kan de door het systeem ingevoerde zorgverlener verloren gaan.

Hierdoor is voor de analyse van de doorlooptijden gewenste referentiële integriteit[5] niet gegarandeerd. Er kan bij het overschrijven immers een zorgverlener ontstaan waar geen gegevens voor bekend zijn in de stamtabel voor zorgverleners.

Door deze inrichting van de systemen bleek de uitvoering van een betrouwbare data-analyse voor de Audit Dienst niet mogelijk.

Steekproef betaalbaar gestelde declaraties
Wij hebben een samengestelde steekproef van 600 posten uitgevoerd op betaalbaar gestelde declaraties, vanuit de tabel bestedingen (stap 4 vanuit procesflow). Met besteding bedoelen wij dat een behandelaar de declaratie heeft afgehandeld (is uit de werkvoorraad).

---

[5] Referentiële integriteit in een relationele database is het uitgangspunt dat de interne consistentie tussen de verschillende tabellen binnen die database wordt gewaarborgd. Dat betekent dat er altijd een primaire sleutel in een tabel bestaat als er in een sleutelveld in een andere tabel naar wordt verwezen. Een goed database management systeem waarborgt de consistentie en zorgt er voor dat een transactie die de consistentie doorbreekt niet wordt aangebracht.

De steekproef is gebaseerd op 150 posten vanuit de in uitvoering zijnde reguliere steekproef rechtmatigheid en 450 posten welke aanvullend zijn geselecteerd. De 150 posten zijn op 16 maart 2015 geselecteerd en de 450 posten op 20 maart 2015.

Van deze posten hebben wij de totale doorlooptijd van scannen tot en met aanbieding van de betaling aan de bank (stap 1 t/m 6 in de procesflow) vastgesteld.

Steekproefomvang
De steekproefomvang ziet er als volgt uit:

Steekproefomvang	600
Scandatum niet kunnen vaststellen*	30
Betaling niet kunnen vaststellen **	18
Steekproefomvang gebruikt	**552**

* Van 30 posten kon de datum van scannen niet worden vastgesteld in Treks
** Van 18 posten hebben we de betaling niet kunnen vaststellen

De omvang van de steekproef betreft 600 posten en omdat de scan- en betaaldatum in een aantal gevallen niet vastgesteld konden worden, hebben wij uiteindelijk 552 posten kunnen gebruiken.

Geconstateerde doorlooptijd betalingen
Van deze 552 posten hebben wij vastgesteld dat de doorlooptijd (in werkdagen) van deze betaalbaar gestelde declaraties als volgt is:

Doorlooptijd in werkdagen	**Aantal**		**In %**	
0 t/m 5	359		65%	
6 t/m 10	158		29%	
Totaal binnen 10 werkdagen		**517**		**94%**
11 t/m 15 dagen	14		2%	
16 dagen of meer	21		4%	
Totaal meer dan 10 werkdagen		**35**		**6%**
Totale steekproefomvang	**552**	**552**	**100%**	**100,0%**

Wij constateren voor de 552 posten uit de steekproef op betaalbaar gestelde declaraties dat 94% een doorlooptijd heeft gekend van binnen 10 werkdagen.

B2 Percentage verloonde en betaalde maandlonen

Stel vanuit de geregistreerde zorgovereenkomsten per maart 2015 vast hoeveel zorgverleners geregistreerd zijn als maandloner (sollpositie). Stel het percentage vast van het aantal geregistreerde zorgverleners waarvoor een verloning en betaling is geregistreerd over de maand maart (ist positie).

De SVB heeft het aantal geregistreerde zorgovereenkomsten vastgesteld. Als gevolg van datakwaliteit issues kan de SVB vanuit het aantal geregistreerde zorgovereenkomsten niet vaststellen hoeveel zorgverleners als maandloner aangemerkt zijn over de maand maart. Derhalve heeft de SVB het percentage van het aantal geregistreerde zorgverleners waarvoor een verloning en betaling is geregistreerd over de maand maart feitelijk niet kunnen vaststellen.

Op basis van de beschikbare informatie hebben wij verschillende analyses uitgevoerd. Aangezien wij het aantal zorgverleners dat als maandloner is aangemerkt niet eenduidig hebben kunnen vaststellen, hebben wij derhalve niet kunnen vaststellen: het percentage van het aantal

geregistreerde zorgverleners waarvoor een verloning en betaling is geregistreerd over de maand maart en de oorzaken die ten grondslag liggen aan het eventueel niet tijdig betalen.

De planning van de SVB is om twee keer per maand een verloning te draaien. De feitelijke verloningsdata in 2015 zijn tot dusver als volgt:

Maand	Aantal verloningen	Verloningsdata
Januari	4	22,23, 28 en 29
Februari	8	4, 10, 11, 12, 15, 18, 22, 23
Maart	5	1, 12, 13, 21, 27
Totaal	**17**	

B3 Mogelijke oorzaken niet tijdig betalen

Gevraagd is, indien mogelijk, vast te stellen wat de oorzaak is van het niet tijdig betalen van declaraties. Daartoe hebben wij een deelwaarneming vanuit de werkvoorraad geïndexeerde declaraties (openstaand per 17 maart) op oorzaak geanalyseerd.

Deelwaarneming categorie oudere posten in werkvoorraad

Vanuit de openstaande werkvoorraad met oudere posten hebben wij voor 200 declaraties vastgesteld waarom deze openstaan per 17 maart 2015. Deze 200 declaraties bestaan uit 20 niet tijdig betaalde posten uit de steekproef (de steekproef van 600 bestedingen, zie B1) en 180 declaraties uit een separate random gestoken deelwaarneming van niet-afgehandelde, oudere declaraties uit de werkvoorraad. Deze separate deelwaarneming is geselecteerd uit de niet-afgehandelde posten op 17 maart die op 20 maart einde werkdag nog niet afgehandeld zijn.

In de analyse zijn 158 declaraties betrokken die op dat moment niet meer betaald konden worden binnen 10 werkdagen (uitgezonderd voor gedane spoedbetalingen).

Als leeswijzer, geven we hier opgesomd weer de meest voorkomende oorzaken die uit de onderstaande tabel blijken (in tabel cijfers vet weergegeven):

- Zorgovereenkomst is niet aanwezig;
- Tarief urenbriefje is niet overeenkomstig zorgovereenkomst;
- Verkeerde wet;
- Gegevens zorgverlener ontbreekt/is niet compleet;
- Er zijn voor deze post dubbele/overlappende declaraties aangeleverd.

In onderstaande tabel staan voor 158 declaraties vermeld de bijbehorende oorzaken voor een doorlooptijd langer dan 10 werkdagen:

Nr.	Omschrijving	Aantal
1	**Gegevens zorgverlener ontbreekt/is niet compleet**	**16**
2	Toekenningsbeschikking ontbreekt/is niet compleet	10
3	**Tarief urenbriefje is niet overeenkomstig zorgovereenkomst**	**23**
4	**Zorgovereenkomst is niet aanwezig/niet compleet**	**28**
5	Het urenbriefje is niet volledig ingevuld en/of ondertekend	12
6	Het urenbriefje voldoet niet aan de arbeidstijdenwet	-
7	**Er zijn voor deze post dubbele/overlappende declaraties aangeleverd**	**15**
8	De declaratieperiode ligt voor de ingangsdatum van de zorgovereenkomst	-

Nr.	Omschrijving	Aantal
9	De periode van indiening is verstreken/uren in de toekomst kunnen niet verwerkt worden	1
10	De betreffende perioden vallen niet binnen de zorgovereenkomst	3
11	Er is sprake van een foutieve indicatie	-
12	De reiskosten worden gedeclareerd zonder bewijzen	-
13	De reiskosten worden gedeclareerd zonder indicatie in de zorgovereenkomst	-
14	De uurloner declareert overwerk in een toekomstige periode	-
15	De uurloner declareert overwerk in een toekomstige periode	-
16	De vakantie-uren zijn onterecht gedeclareerd	-
17	Er is onvoldoende resterend vrij besteedbaar bedrag	1
18	Het vrij besteedbaar bedrag is opgebruikt/volledig uitbetaald	-
19	De feestdagenuitkering is hoger dan toegestaan	-
20	De geschenkenregeling is maximaal gebruikt	-
21	Van reguliere werkzaamheden is geen uurloon bekend	-
22	Overige oorzaken:	-
	- machtiging ontbreekt	2
	- verkeerde wet	**17**
	- reeds d.m.v. spoedbetaling betaald	7
	- onvoldoende budget	2
	- declaratie niet leesbaar	2
	- rekeningnummer declaratie komt niet overeen met reeds bekende gegevens	2
	- declaratie over januari in maart ontvangen	1
	- zorgverlener is geblokkeerd	1
	- geen juiste kosten gedeclareerd	1
	- geen periode vermeld op declaratie	1
	- aan verkeerde budgethouder gekoppeld	4
	- oorspronkelijke declaratie voor 1 uur te weinig verwerkt.	1
	- importeren budget mislukt	2
	- factuur in verkeerde periode verwerkt (die al was verwerkt)	1
	- uurloon onjuist	1
	- interne omboeking (was al eerder betaald)	1
	- verkeerde persoon betaald en later hersteld	1
	- indicatie uurtarief ontbreekt in Treks	1
	- oorzaak niet te achterhalen/onduidelijk	1
	Totaal	**158**
	Declaraties waarvan de potentiële termijn van betaling van 10 werkdagen nog niet is verstreken	42
	Totaal	**200**

Van de 180 declaraties bleek dat van 42 declaraties de potentiële termijn van betaling van 10 werkdagen nog niet was verstreken. Derhalve hoeft hiervan geen oorzaak voor het overschrijden van de betaaltermijn nader uitgezocht te worden.

Overige aspecten - beperking in verspreidingskring en het gebruik

Ons rapport is uitsluitend voor de Raad van Bestuur van de SVB en het Ministerie van VWS bestemd, aangezien anderen die niet op de hoogte zijn van het doel van deze werkzaamheden de resultaten onjuist kunnen interpreteren. De SVB is op de hoogte dat de rapportage of delen daaruit, op grond van wet- en regelgeving van hogere orde dan op de werkzaamheden van de Audit Dienst van de SVB van toepassing zijn, door het Ministerie van VWS verstrekt kan worden aan derden. In dat geval verzoeken wij u ook om ons schriftelijk te informeren over het voornemen deze rapportages aan derden te verstrekken.
In andere gevallen geldt dat dit rapport (of delen daaruit) zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vooraf, niet aan anderen dan de SVB en het Ministerie van VWS ter beschikking mag worden gesteld. Bij deze geven wij u toestemming om ons rapport te verstrekken aan het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ondertekening

Amstelveen, 2 april 2015

Mevr.
Directeur Audit Dienst
Sociale Verzekeringsbank